

# Lean Management dans les services

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : LEM - Prix 2024 : 1 470CHF HT

Cette formation vous permettra de découvrir et de comprendre le concept de Lean management appliqué aux entreprises de service en vue d'initier et de déployer de façon durable cette démarche dans votre société avec pour enjeu, à terme, un gain substantiel en compétitivité.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Définir les projets où appliquer le Lean
- Déterminer les outils Lean applicables à une situation
- Déployer la démarche selon des axes précis
- Adopter l'état d'esprit Lean pour suivre la démarche

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

### 1) Les fondements de la pensée Lean

- Appréhender l'état d'esprit du Lean management.
- Différence entre Lean manufacturing et Lean dans les services.
- Lean et les démarches d'amélioration continue.
- Le principe de valeur ajoutée pour le client.
- La notion de "gaspillage".
- Le modèle processus.

*Travaux pratiques : Les participants échangent sur les initiatives mises en place dans leur entreprise (raisons d'échec, de réussite). Les sept gaspillages Toyota : recherche de deux gaspillages dans leur activité.*

### 2) Par où commencer ? Choix des projets d'amélioration Lean

- L'analyse des processus (Value Stream Mapping).
- Le chiffrage des gains (coûts).

*Travaux pratiques : Recherche de pistes de gains ou d'économie de coûts dans son activité.*

### 3) Les principaux outils du Lean applicables dans les services

- Le DMAIC et la résolution de problèmes.
- Les 5S.
- L'esprit Kaizen.
- La mise en œuvre de chantiers Kaizen.
- Les sept gaspillages dans les services.
- La Voix du client : outil de diagramme de Kano.

*Travaux pratiques : Charte de projet DMAIC.*

### 4) Comment déployer la démarche Lean management dans les services ?

- Le plan de déploiement.
- Les indicateurs de performance.
- La formation.

#### PARTICIPANTS

Responsables qualité, managers, responsables de service, chefs de projets, responsables de formation, directeurs généraux.

#### PRÉREQUIS

Expérience en management requise.

#### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- La conduite du groupe au travail.

*Travaux pratiques* : Compréhension des axes sur lesquels l'équipe direction doit travailler dans le montage d'un plan de déploiement.

#### 5) Comment manager son équipe en adoptant la "Lean attitude" ?

- La communication.

- La reconnaissance.

- L'exemplarité.

- Bienvenue aux problèmes !

*Travaux pratiques* : "L'attitude Toyota" et la chasse aux gaspillages. La roue de Deming.

Réflexion individuelle sur son positionnement et les prochaines actions à mettre en œuvre.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 15 juil., 21 oct.